



# ¿Qué hacer al momento de realizar una Reclamación?

## Identifica el tipo de reclamación que radicarás.



### Querella

Reclamación juramentada presentada por una persona solicitando que se le reconozca un DERECHO y se le concede un REMEDIO.

### Queja

Comunicación particular o anónima sobre un asunto comprendido en las leyes, reglamentos y procedimientos aplicables que iniciará un proceso investigativo.

La Compañía de Turismo de Puerto Rico le asignará un funcionario autorizado para que:

- Oriente
- Evalúe la jurisdicción sobre la materia, según las leyes, reglamentos y procedimientos aplicables.
- De proceder, se le asignará un número de reclamación.
- Inicie un proceso investigativo.

## ¿Qué documentos presentar para sustentar las alegaciones hechas en la reclamación?

### Querellas

- Gestiones realizadas para resolver la situación.
- Contrato suscrito por las partes
- Recibos de pagos
- Boletos de viajes y/o pasajes
- Ofertas y promociones (folletos, anuncios de periódicos, hojas sueltas, correos electrónicos, internet, etc.)
- Reservaciones
- Fotografías o videos
- Reclamación realizada al querellado, mediante comunicaciones escritas, facturas, etc.
- Términos y condiciones
- Política de cancelación
- Otros \_\_\_\_\_

### Quejas

- Contrato suscrito por las partes
- Recibos de pagos
- Boletos de viajes y/o pasajes
- Ofertas y promociones (folletos, anuncios de periódicos, hojas sueltas, correos electrónicos, internet, etc.)
- Reservaciones
- Fotografías o videos
- Reclamación realizada al querellado, mediante comunicaciones escritas, facturas, etc.
- Términos y condiciones
- Política de cancelación
- "Link" de la página fraudulenta
- Correos al remitente
- Correos electrónicos fraudulentos
- Otros \_\_\_\_\_